

PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE POSKYTOVANÁ ÚČASTNÍKŮM SHRnutí SMLOUVY

Poskytovatel tímto zveřejňuje a poskytuje účastníkům předšmluvní informace – shrnutí smlouvy, a to v souladu s ust. § 63 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a Prováděcího nařízení Komise (EU) 2019/2243 ze dne 17. prosince 2019, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy.

Poskytovatel:

M - SOFT, spol. s r.o., se sídlem Jana Masaryka 14/1663, 586 01 Jihlava, IČ: 49434853, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu Brno, oddíl C, vložka 11863, jednatelem společnosti je Ludvík Nesnidal, kontaktní e-mail: m-soft@m-soft.cz, tel.: 567 579 120

Zákaznické centrum je dostupné na telefonním čísle +420 567 579 120 v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 16:00 hod., nebo emailem na m-soft@m-soft.cz.

Shrnutí smlouvy

- Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU
- Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.
- Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech

Služba a její specifikace

Poskytovatel poskytuje účastníkům služby elektronických komunikací. Veškeré informace o ceně a parametrech služby, a to včetně informací o jednotlivých tarifech a rychlosti v rozlišení rychlost inzerovaná, rychlost běžně dostupná, rychlost maximální a rychlost minimální jsou k dispozici v ceníku služeb. Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v dokumentech Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu a Technická specifikace služeb.

Před uzavřením smlouvy je zákazníkovi zaslán návrh smlouvy, ve kterém jsou konkrétní parametry služby uvedeny včetně informací o rychlosti služby a její ceně.

Návrh smlouvy obsahuje vždy informace o době trvání služby, datu zahájení případně další doplňující informace k poskytované službě.

Specifikace konkrétní služby je uvedena v čl. 1. návrhu smlouvy „Předmět smlouvy“.

Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

Rychlost služby přístupu k internetu je uvedena v čl. 1. návrhu smlouvy „Předmět smlouvy“. Je to údaj, podle něž je nastavena přenosová trasa k účastníkovi.

Díky režii přenosových protokolů zatížení cílových serverů nebo zatížením jiným provozem účastníka nemusí být uvedená rychlost shodná s rychlostí stahování dat v aplikaci.

Veškeré informace o ceně a parametrech služby, a to včetně informací o jednotlivých tarifech a rychlosti v rozlišení rychlost inzerovaná, rychlost běžně dostupná, rychlost maximální a rychlost minimální jsou k dispozici v ceníku služeb. Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v dokumentech Podmínky poskytování služeb přístupu k internetu a Technická specifikace služeb.

Prostředky nápravy (hlášení poruch):

567 579 126 Pracovní dny: 8:00 – 16:00

775 742 309 Pracovní dny: 8:00 – 16:00, So, Ne, Svátky: 9:00 – 20:00

e-mail: **hotline@m-soft.cz**

SMS nonstop: **775 742 309**

Poskytovatel bude odstraňovat poruchy zpravidla do tří pracovních dnů od jejich nahlášení Účastníkem Poskytovateli, podrobnosti stanovuje odst. X.8. a násl. Všeobecných podmínek poskytovatele.

Cena

Cena ve formě měsíčního paušálu je vždy uvedena v návrhu smlouvy v čl. 1. Pravidelná měsíční platba. Cenu jednotlivých složek balíčku, pokud jsou nabízeny též samostatně, je uvedena v Ceníku.

V případě služeb s proměnlivou měsíční cenou (např. hlasové volání aj.) je cena stanovena Ceníkem a účastník obdrží na začátku každého měsíce e-mail s rozpisem využitých služeb za minulý měsíc.

Sledování úrovně spotřeby je možné přes zákaznické centrum poskytovatele.

Doba trvání, obnovení a ukončení

Služba je sjednána na dobu určitou či neurčitou – tato informace je uvedena v návrhu smlouvy v čl. 3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran nejpozději 7 dnů před uplynutím sjednané doby trvání nevyjádří písemně vůli smlouvu/službu ukončit, smlouva se prodlužuje na dobu neurčitou.

Důvody pro ukončení smlouvy jsou uvedeny v odst. III.6. a následujících Všeobecných podmínkách poskytovatele. Mezi důvody ukončení smlouvy patří zejména:

- dohoda stran,
- výpověď smlouvy poskytovatelem či účastníkem bez uvedení důvodu s 30 denní výpovědní dobou (odst. III.9 Všeobecných podmínek),
- odstoupení od smlouvy spotřebitelem do 14 dnů od uzavření Smlouvy v případě smlouvu uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele (odst. III.10 Všeobecných podmínek)
- výpověď smlouvy účastníkem, který nesouhlasí se změnou smluvních podmínek (odst. III.12 Všeobecných podmínek),
- odstoupení od smlouvy účastníkem nebo poskytovatelem (odst. III.13 a III.14 Všeobecných podmínek),
- ukončení služby v souvislosti s přenositelností tel. čísel (odst. III.15 Všeobecných podmínek, přičemž podrobnosti stanovuje dokument Podmínky přenositelnosti telefonního čísla),
- ukončení služby při změně poskytovatele služby přístupu k internetu (odst. III.16 Všeobecných podmínek, přičemž podrobnosti stanovuje dokument Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu).

Finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy/služby

Skončí-li smlouva nebo služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně účastníka, tj. zejména výpovědí účastníka či odstoupením poskytovatele od smlouvy nebo služby pro její porušení účastníkem, je poskytovatel oprávněn požadovat od účastníka úhradu finančního vyrovnání dle pravidel sjednaných níže:

Je-li Účastník Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, může být finanční vyrovnání požadováno pouze, pokud Smlouva (Služba) skončí do tří měsíců od uzavření. Výše finančního vyrovnání se vypočte v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů dle Ceníku zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, ale bude zohledněna poskytnutá sleva. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

Je-li skutečné poskytování Služby narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, Účastníkovi se úhrada finančního vyrovnání při ukončení Smlouvy se neuloží.

V případě, že bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek koncové zařízení, které si ponechá, je Účastník povinen uhradit dále poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření Smlouvy, nebo části ceny za Služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze Smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, Poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

Není-li Účastník Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako součet měsíčních paušálů dle Ceníku zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, ale bude zohledněna poskytnutá sleva. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

V případě, že bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek koncové zařízení, zvyšuje se výše finančního vyrovnání o výši úhrady nákladů spojených s koncovým zařízením, které bylo Účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, Poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady.

Využívá-li spotřebitel předplacené služby, poskytovatel na žádost spotřebitele podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí spotřebiteli zbývajících zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku.

Poskytovatel své služby poskytuje po dobu trvání smlouvy nepřetržitě s tím, že je oprávněn poskytování služeb omezit nebo přerušit z důvodů specifikovaných v čl. 8 Všeobecných podmínek. K obnovení poskytování služeb dojde neprodleně poté, co pomine důvod pro omezení či přerušování služeb. Dočasné přerušování služeb na žádost účastníka je možné jen na základě individuální dohody mezi účastníkem a poskytovatelem.

Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

Poskytovatel poskytuje služby účastníkům bez ohledu na případné zdravotní postižení. V případě individuálních potřeb účastníka se zdravotním postižením v souvislosti s poskytovanými službami jsou takové potřeby řešeny individuálně.

Veškeré informace o službách pro účastníka se zdravotním postižením lze získat přes zákaznické centrum.

Účastník, kterému je poskytnuta hlasová Služba, a to včetně zdravotně postižených Účastníků, má právo užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanovených zákonem. Tísňové volání je bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovatelem služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.

Další důležité informace

Účastník má právo na paušální náhradu ve výši stanovené prováděcím předpisem v souladu s ustanovením § 34 odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Účastník má právo na paušální náhradu ve výši stanovené prováděcím předpisem v souladu s ustanovením § 34a odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výši náhrady stanovuje vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 529/2021 Sb. Výše náhrady je také zveřejněna na v dokumentu Informace o paušálních náhradách Účastníkovi při přenesení čísla, změně poskytovatele služby přístupu k internetu a při nedodržení termínů opravy a instalace.

Zpracování osobních údajů poskytovatelem je prováděno v souladu s dokumentem GDPR – Ochrana osobních údajů, který je k dispozici na webu poskytovatele.